

**9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**  
**GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**  
**CES "Cardenal Cisneros"- Centro Adscrito a la Universidad**  
**Complutense**

El presente documento recoge el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas, impartido por el Centro de Educación Superior "Cardenal Cisneros", Centro Adscrito a la Universidad Complutense de Madrid, por lo que se encuentra sometido a la inspección de la Universidad Complutense de Madrid, y en este punto especialmente en materia de cumplimiento de las obligaciones derivadas del SGIC del grado en Administración y Dirección de Empresas.

Anualmente, y de forma sistemática, el Centro Adscrito "Cardenal Cisneros" remitirá la Memoria y propuestas de revisión y mejora del Grado en Administración y Dirección de Empresas a la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense de Madrid, para su valoración, registro y control documental.

**9.1. Responsables del sistema de garantía de calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas**

La responsabilidad de garantizar la calidad interna del Grado en Administración y Dirección de Empresas impartido por el Centro de Educación Superior Cardenal Cisneros, Centro Adscrito a la Universidad Complutense de Madrid recae en el Secretario General del CES Cardenal Cisneros (u órgano unipersonal que se determine), quien preside la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas.

Asimismo, se creará una Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas cuyo cometido será garantizar la calidad de la titulación. Se elaborará un reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas que será aprobado por la Junta Académica del CES Cardenal Cisneros en la que se detallarán las normas de designación de sus miembros y sus normas de funcionamiento. La Comisión estará constituida por:

- el Secretario General del C.E.S. Cardenal Cisneros, que la presidirá,
- el Jefe de Estudios del Grado de Administración y Dirección de Empresas,
- el profesor de mayor antigüedad de la División,
- un representante de los Alumnos,
- un representante del Departamento de Extensión Universitaria y Relaciones Institucionales,
- un representante del personal de Administración y Servicios, elegido por dicho colectivo,
- un agente externo con experiencia en la evaluación o implantación de Sistemas de Calidad

Serán funciones de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas:

- Gestionar y coordinar el Sistema de Garantía Interna de Calidad y realizar el seguimiento del mismo.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad, las prácticas externas y los programas de movilidad.
- Elaborar el reglamento que regulará el funcionamiento de la propia Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas, y proponerlo a la Junta Académica para su aprobación.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje, metodología, etc.).
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación (información, apoyo y orientación a los estudiantes, coordinación del profesorado, recursos de la titulación, programas de movilidad, prácticas externas, etc.).
- Supervisar el cumplimiento de la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del CES Cardenal Cisneros y con la política de calidad de la UCM.
- Promover acciones específicas para fomentar el uso de nuevas metodologías docentes y difundir y hacer visibles las buenas prácticas en materia de calidad.
- Elaborar las directrices que permitan el desarrollo de sistemas de información sobre los objetivos, los recursos disponibles, la gestión y los resultados de la titulación dirigidos a los profesores, los estudiantes y el PAS.

En cuanto al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas, el reglamento de funcionamiento de la Comisión recogerá las siguientes directrices:

1. La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas se reunirá, al menos, dos veces por curso (una vez por semestre).
2. Las reuniones estarán presididas por el Secretario General o la persona en la que delegue.
3. Ejercerá como Secretario de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas el profesor de menor categoría y antigüedad.
4. El Secretario General convocará las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas, y fijará el orden del día de las reuniones.
5. En cada reunión de la Comisión, el Secretario redactará un acta que especificará los asistentes, el orden del día de la reunión, la fecha, la hora de comienzo y final, los puntos principales de las deliberaciones, y el contenido de los acuerdos alcanzados. El acta tendrá que ser aprobada en la siguiente reunión de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas.
6. Las decisiones de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas se adoptarán por mayoría de los asistentes. En caso de empate, el presidente dispondrá de voto de calidad. Se exigirá mayoría absoluta para la aprobación de:

- a) Propuestas de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- b) Creación de nuevas estructuras o subestructuras específicas dentro de la Comisión.
- c) Propuestas de mejora de las enseñanzas del Grado en Administración y Dirección de Empresas en el CES Cardenal Cisneros.

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas elaborará anualmente una Memoria que incluirá además de las actuaciones realizadas, un plan de mejoras de las enseñanzas, que deberá ser aprobado por la Junta Académica y difundido tal y como se especifica en el apartado dedicado al Sistema de Información.

## **9.2. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.**

### **9.2.1. Calidad de la enseñanza**

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información de:

- La Dirección.
- La Secretaría General.
- El Departamento de Administración.
- La Coordinación de la División.
- El profesorado de la titulación, a través de una encuesta en la que podrá manifestar su opinión con respecto a la propia estructura del Programa, las prácticas académicas, metodología y formas de evaluación. Las observaciones allí recogidas se tendrán en cuenta para elaborar el plan de mejoras.
- El resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de la titulación que se reseñan en el apartado 9.5.1.

En dicho informe se recogerá y analizará información sobre los siguientes aspectos:

- Difusión del programa formativo.
- Acceso e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutorización.
- Coordinación del profesorado de la titulación.
- Orientación formativa a los estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales.
- Recursos e infraestructuras de la titulación.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, movilidad de estudiantes, estudiantes en prácticas y otros.

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas analizará estos datos y realizará propuestas de revisión y de mejoras que remitirá, para su

aprobación, a la Junta Académica. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta Académica será realizado por la Comisión de Calidad que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el apartado 9.5.3.

## **9.2.2.- Evaluación y calidad del profesorado**

El Centro Adscrito CARDENAL CISNEROS elaborará los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la titulación y que se describen a continuación.

En todo caso el procedimiento será supervisado por la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense.

La titulación evaluará a su profesorado, al menos cada tres años. Los efectos y consecuencias de la evaluación para el profesorado y la titulación serán establecidos y regulados en el Programa de Evaluación Docente del Centro CARDENAL CISNEROS.

### **9.2.2.1.- Objetivos**

El objetivo final es introducir la mejora continua en las actividades docentes para lograr que nuestro Centro de Enseñanza Superior responda adecuadamente a las necesidades de formación en educación superior de la sociedad española en general y en particular de la madrileña.

A un plazo más inmediato (medio y corto plazo) los objetivos de la evaluación de la docencia son los siguientes:

1. Identificación, difusión y reconocimiento de las buenas prácticas docentes.
2. Promoción y acreditación de profesores/as en las Agencias de Evaluación pertinentes.
3. Otras que puedan interesar a este Centro de Enseñanza Superior en el futuro.

En cualquier caso conviene resaltar que la filosofía de este modelo de evaluación, heredada de la del Programa Docencia de la UCM, se basa en crear un marco de referencia para la mejora continua de la calidad de la actividad docente del conjunto del profesorado del CES Colegio Universitario Cardenal Cisneros, identificando, valorando y difundiendo las buenas prácticas docentes que incidan en los niveles de aprendizaje de los y las estudiantes.

### **9.2.2.2.- Dimensiones, criterios y fuentes de información**

La actividad docente se despliega, siguiendo las pautas expresadas en los documentos de las agencias de evaluación estatal y autonómica, en tres dimensiones: **planificación, desarrollo y resultados**, dimensiones a las que se añadirán otras más específicas del CES Colegio Universitario Cardenal Cisneros en un futuro, puesto que este modelo y sus procedimientos estarán sometidos a una revisión y mejora continua.

Por **Planificación** se entiende todo lo relativo a la programación, organización y coordinación de la docencia así como a la asignación de materias/asignaturas a profesores. Por **Desarrollo** se entiende todo lo relativo al cumplimiento del programa, ejecución de las actividades pedagógicas previstas, cumplimiento formal de la actividad docente... es decir todo lo relativo a lo que se denomina en evaluación el proceso o aplicación de lo programado y planificado. Por último, por **Resultados** se entiende esencialmente el logro de los objetivos formativos, así como las actividades de revisión y mejora de la actividad docente.

En el cuadro adjunto se detallan las dimensiones y se identifican las subdimensiones junto con los pesos que se asignará a dimensiones y subdimensiones en el proceso de valoración de la docencia. Así mismo se identifican las fuentes que proporcionaran la información necesaria para dicha valoración.

<b>DIMENSIONES DE LA DOCENCIA Y PESOS EN LA EVALUACIÓN</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>ASPECTOS</b>	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>PESOS</b>
<b>PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN</b>	Adecuación de la asignatura con el perfil del profesor (formación, experiencia, investigación)	- Profesorado - Jefe de División o Coordinador	10
	Participación en actividades de coordinación (asignatura, departamento y titulación)	- Profesorado - Jefe de División o Coordinador	10
<b>20%</b>			
<b>DESARROLLO</b>	Cumplimiento formal (entrega de programa, asistencia a clase, entrega de actas, no incidencias...)	- Jefe de División o Coordinador - Alumnado	5
	Cumplimiento: - programa, - metodología docente, - métodos de evaluación	- Profesorado - Alumnado	10
	Adecuación de la metodología para alcanzar los objetivos: trabajo en grupo, utilización TIC, elaboración de materiales didácticos, etc.	- Profesorado - Alumnado	10
	Actitud del profesor hacia los estudiantes (potenciación del interés por la asignatura y la participación en las actividades pedagógicas, receptividad, respeto) y dedicación del profesor a la labor docente	- Alumnado - Jefe de División o Coordinador	10
	Eficacia didáctica (validez) de los métodos de evaluación	- Alumnado - Jefe de División o Coordinador	5
<b>RESULTADOS</b>	Satisfacción del alumnado con: - el profesor/la profesora - los objetivos alcanzados - con su propio esfuerzo	- Alumnado	10
	Logro de objetivos formativos	- Profesorado - Alumnado	10
	Rendimiento, tasas de éxito (% de aprobados y calificaciones)	- Profesorado - Programa SIA (Base de datos de Secretaría)	10
	Revisión y reflexión para la mejora de la actividad docente. Participación en otras actividades formativas y de innovación: Proyectos de Innovación para la mejora de la Calidad Docente, Comisiones de calidad...	- Profesorado - Jefe de División o Coordinador	10

Los criterios últimos a utilizar en la valoración de la docencia serán los siguientes:

- **Adecuación** de la actividad docente, tanto a los requisitos de la Universidad, Centro, División y titulación como a las necesidades de los/as alumnos/as
- **Orientación** a la reflexión sobre la propia práctica, la innovación docente y la mejora continua
- **Eficacia** en el logro de los objetivos formativos
- **Eficiencia** en el empleo de los recursos para la consecución de los objetivos y
- **Satisfacción** de los agentes implicados en la actividad docente (estudiantes, colegas y responsables académicos)

**Las fuentes de información** de las diferentes variables/indicadores de las dimensiones y subdimensiones serán las siguientes:

1. El informe de autoevaluación del/la Profesor/a
2. La encuesta de evaluación del profesorado administrada a los/as alumnos/as
3. La encuesta de satisfacción con el logro de objetivos formativos administrada a los/as alumnos/as
4. El informe del Jefe de División o Coordinador
5. Los datos objetivos de matrícula, repetidores, notas... facilitados por los Servicio Informáticos (programa SIA)
6. Los datos objetivos sobre cumplimiento formal de la actividad docente remitidos por el Personal de Administración y Servicios encargado
7. La información remitida por la Dirección

La información se recoge siempre de al menos dos fuentes distintas y, en algunos casos, de tres para aumentar la validez de la misma.

### **9.2.2.3.- Valoración y Ponderación de la Información**

En el cuadro adjunto se especifica la ponderación asignada a cada dimensión y subdimensión en el peso global de la valoración de la docencia de un/a Profesor/a. Para la información proveniente de dos fuentes distintas (por ejemplo profesor/a y estudiante) para llevar a cabo la valoración de cada dimensión se promediarán las valoraciones, los datos o la información de cada fuente agregándose de acuerdo con los pesos que se asignan a cada dimensión y subdimensión, sin perjuicio de que se ofrezcan los datos por separado.

Las valoraciones obtenidas (valoración global y valoraciones por dimensiones) se compararán con la media los/as profesores/as de la misma asignatura (si ha lugar), del mismo curso, de la misma titulación y de la misma área o rama de conocimiento.

Junto con la valoración global, las valoraciones parciales y las comparaciones de las diferentes dimensiones, expresadas en forma de número o de palabras, la Comisión emitirá una propuesta razonada sobre mejoras que deban introducirse en la actividad docente por parte del/la profesor/a evaluado. El resultado del seguimiento de la realización de estas mejoras constituirá uno de los puntos básicos y esenciales en posteriores evaluaciones.

#### **9.2.2.4.- Comisiones y agentes implicados**

La ANECA, la ACAP, la Dirección del CES Colegio Universitario Cardenal Cisneros y el Delegado del Rector de la UCM en el Centro están implicados en este modelo de evaluación de la docencia; las Agencias, como verificadoras del modelo, la Dirección, como promotora del mismo, y el Delegado del Rector como garante de su adecuación a los objetivos de calidad docente de la UCM.

Asimismo están implicadas las Jefaturas de las distintas Divisiones, el profesorado, los estudiantes, el Personal de Administración y Servicios, la Secretaría de Alumnos y el Servicio de Informática proporcionando la información necesaria para la evaluación y, en su caso, participando en la Comisión de Calidad del Grado

Se constituye una Comisión de Calidad del Grado, cuyos integrantes, funciones y modo de proceder están detallados en el apartado 9.1. La Comisión de Calidad del Grado es el órgano que recibe y resuelve las reclamaciones sobre valoraciones de la docencia, además de establecer las líneas generales de la política de calidad del Centro, dentro de las cuales se inscribe este modelo de evaluación de la actividad docente. Además, es también la comisión encargada de emitir el informe de evaluación del/la profesor/a.

La composición y selección de los miembros de la comisión se ha establecido de modo que se garantice la máxima heterogeneidad y la representación de todos los sectores implicados en la Comunidad Universitaria: Dirección, profesorado, estudiantes, evaluadores y expertos externos.

#### **9.2.3. Satisfacción de los actores implicados en la titulación**

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos del Grado en Administración y Dirección de Empresas y de los actores implicados en la misma (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas. Para la realización de estas encuestas la UCM, a través de su Oficina para la Calidad, podrá prestar la ayuda técnica necesaria para su realización.

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas se encargará de la aplicación de los cuestionarios y de su procesamiento y análisis.

El procedimiento será supervisado por la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos.

La Comisión de Calidad actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención.

Cualquier implicado en el desarrollo del Grado podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

### **Procedimiento de actuación: reclamaciones**

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se publicarán en la página Web del Centro impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de la Comisión de Calidad dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.
2. La Comisión de Calidad efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, la Comisión de Calidad dispondrá de un registro propio. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.
3. La Comisión no admitirá las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
4. La Comisión no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los

tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.

5. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
6. Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
7. En todo caso la Comisión de Calidad resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

#### **Sugerencias:**

Asimismo se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la Calidad de la Titulación.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad derivadas de reclamaciones y sugerencias no son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos del Centro.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de revisión y de mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá a la Junta Académica que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

#### **9.2.4. Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje**

Los objetivos formativos globales y finales y los resultados de aprendizaje de la titulación se miden en las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Grado así como en la información recogida en la medición de calidad de la enseñanza y profesorado, la información de las encuestas de inserción laboral, de los programas de movilidad y de

los diferentes procedimientos especificados en el Sistema de Información y, además, se contará con la opinión del profesorado y de los estudiantes, expresada en las encuestas de satisfacción.

Asimismo, se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación:

- **Tasa de eficiencia** (relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico).
- **Tasa de abandono** (relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso y el número de estudiantes de dicha cohorte que debieron finalizar la titulación el curso anterior y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el anterior).
- **Tasa de graduación** (porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).
- **Tasa de rendimiento** (porcentaje de créditos superados respecto a créditos matriculados).

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de la titulación a la Junta Académica que adoptará las medidas necesarias para su ejecución. Asimismo se remitirán estos datos para su conocimiento a la Coordinación de la División, y al profesorado implicado en la docencia de la Titulación.

### **9.3. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.**

#### **Prácticas Externas**

En el Plan de Estudios del Grado en Administración y Dirección de Empresas las prácticas externas (o Practicum) son una materia obligatoria de 12 créditos que consiste en un conjunto de prácticas integradas en centros profesionales. Las prácticas externas se realizarán de forma prioritaria en centros relacionados con el itinerario formativo que hubiera escogido el estudiante. Para su realización se dispone de una red de centros, instituciones, entidades y empresas con las cuales se tienen convenios en vigor y que cubren una gran variedad de ámbitos de aplicación para la Administración y Dirección de Empresas.

Los objetivos formativos de las prácticas externas son:

1. Conocer los distintos campos de aplicación de la Administración y Dirección de Empresas y los distintos perfiles profesionales del graduado en Administración y Dirección de Empresas.
2. Aproximar a los estudiantes a la realidad profesional.
3. Integrar y consolidar las competencias del título en los distintos ámbitos profesionales.
4. Adquirir los conocimientos necesarios para incidir y promover la salud y la calidad de vida en los individuos, grupos, comunidades y organizaciones en los distintos contextos: educativo, trabajo y organizaciones y comunitario.

A cada estudiante que curse las prácticas externas se le asignará un tutor externo y un tutor interno. El tutor externo es un profesional vinculado a los centros concertados de prácticas que dirige, orienta, supervisa y evalúa las actividades prácticas que realiza el estudiante. Para la evaluación de dichas actividades, el tutor externo valora las habilidades, competencias y conocimientos demostrados por el estudiante durante su estancia en el centro de prácticas mediante un cuestionario de evaluación diseñado por los Coordinadores de Prácticas Externas. De cara a la correcta organización e implementación de las prácticas externas, para cada uno de los itinerarios formativos que se imparta habrá un Coordinador de Prácticas Externas, que será un profesor de la División de Administración y Dirección de Empresas responsable de la organización de las prácticas relacionadas con el ámbito profesional de dicho itinerario.

Los Coordinadores de Prácticas Externas ejercerán también de tutores internos. El tutor interno es, así pues, un profesor de la División de Administración y Dirección de Empresas del CES Cardenal Cisneros que orienta, sigue y evalúa las actividades prácticas que realiza el estudiante. Para la evaluación de dichas actividades, el tutor interno valora una memoria de Prácticas que debe realizar el estudiante de acuerdo con el protocolo elaborado a tal efecto.

El seguimiento de las prácticas externas, la evaluación de la consecución de sus objetivos formativos y la realización de propuestas de mejora serán responsabilidad de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas. En este ámbito de actuación, la Comisión de Calidad tendrá las siguientes funciones:

1. Establecer las directrices de organización de las prácticas externas.
2. Coordinar las actividades de las prácticas externas entre los distintos itinerarios formativos.

3. Establecer los criterios generales de valoración de las actividades prácticas de los estudiantes y diseñar los cuestionarios y protocolos utilizados por los tutores externos e internos para la valoración de dichas actividades.
4. Realizar el seguimiento de las prácticas externas y establecer los instrumentos para su evaluación por todos los agentes implicados en las mismas.
5. Evaluar la consecución de los objetivos formativos de las prácticas externas.
6. Elaborar una memoria anual sobre el funcionamiento de las prácticas externas, incluyendo los resultados de las evaluaciones sobre las mismas realizadas por estudiantes, tutores internos y tutores externos, junto con las propuestas sobre posibles mejoras de éstas, que elevará para su aprobación a la Dirección. El seguimiento y verificación de la aplicación de las mejoras aprobadas por la Dirección será realizado por la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas.
7. Incorporar dicha memoria a la Memoria Anual de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas, que se eleva a la Junta Académica.

La evaluación de las prácticas externas incluye la participación de todos sus agentes (estudiante, tutor interno y tutor externo). Cada curso académico, el estudiante valora la calidad y utilidad de las prácticas realizadas, la calidad del tutor y la institución/centro, además de su propia actividad, cumplimentando el cuestionario de valoración establecido al efecto por los Coordinadores de Prácticas Externas. Cada curso académico, los tutores internos y externos valorarán la calidad de las prácticas externas cumplimentando un cuestionario de valoración que establecerá al efecto la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas.

Por otro lado, los Coordinadores de Prácticas Externas de cada uno de los itinerarios formativos, que forman parte de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas, informarán a ésta al final de cada curso académico sobre el desarrollo de las prácticas, los problemas e incidencias que hubieran surgido, y las necesidades para el próximo curso académico, sin perjuicio de que en otras reuniones de la citada comisión puedan proponer la inclusión en el orden del día de asuntos relacionados con las prácticas externas.

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas comunicará los resultados a las partes implicadas y propondrá las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y, en su caso, su mejora continua. Asimismo esta información se remitirá a la Junta Académica que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

### **Programas de Movilidad:**

En lo que respecta a los programas de movilidad, se realizará un seguimiento y evaluación que permita la revisión y mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad del Grado. El Departamento de Extensión Universitaria y Relaciones Institucionales es el responsable de la gestión de los programas de movilidad del CES Cardenal Cisneros que recogerá información mediante los procedimientos que se detallan a continuación.

1. Solicitud de informes individuales a los estudiantes participantes en los programas de movilidad, en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, b) grado de satisfacción de los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación, c) grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa.
2. Solicitud de informes a los coordinadores o responsables de los programas de movilidad en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Tasa de eficacia de los programas de movilidad (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas); b) Tasa de intercambio con las universidades de destino (relación estudiantes acogidos/estudiantes remitidos); c) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en los programas de movilidad; d) Propuestas de mejora de las actuaciones de los programas de movilidad..

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación, que remitirá a la Junta Académica que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

#### **9.4. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.**

Dos años después de que salgan los primeros graduados en Administración y Dirección de Empresas, se realizarán encuestas promovidas por la Dirección del Centro, para conocer el nivel de inserción laboral del Grado y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

De acuerdo con un informe interno elaborado por el CES Cardenal Cisneros, un 49% de los Licenciados en Administración y Dirección de Empresas trabajaba en el momento de realizar el estudio (marzo – abril 2007). Un estudio previo (de marzo de 2006) indicó que, de entre los alumnos que ocupan el cuartil de máximo rendimiento académico (medido en calificación media ponderada global), un 73% estaba trabajando.

Se recabará, además, información a las Entidades Públicas y Privadas correspondientes que puedan aportar la información necesaria para conseguir una óptima inserción laboral de los alumnos del Centro en la Sociedad.

Para recopilar esta información, cada curso académico, la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas enviará a estas organizaciones cuestionarios y, en caso de existencia de informes sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida, se les solicitará su remisión.

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora relativas de la titulación que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la formación e inserción laboral de los alumnos.

## **9.5. Sistema de Información, criterios específicos en el caso de extinción del título, y difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.**

### **9.5.1. Sistema de Información**

Se creará un **Sistema de Información** que recogerá sistemáticamente todos los datos e información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación de calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

El Sistema de Información del Grado en Administración y Dirección de Empresas incluirá, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

- Memoria Anual del funcionamiento del Grado en Administración y Dirección de Empresas en la que se incluirá, entre otras cosas, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes establecidos por la Dirección del Centro.

- Las reuniones de planificación, coordinación, valoración y reflexión de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas, que tendrán lugar al menos una vez por semestre.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de reclamaciones y sugerencias definido anteriormente.
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Secretaría del Centro a efectos de la elaboración de (i) los indicadores que se han señalado y (ii) la información relativa al alumnado.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

#### **9.5.2. Criterios específicos en el caso de extinción de los planes de estudios conducentes a la obtención del título de Graduado/a en Administración y Dirección de Empresas.**

Serán motivos para la extinción del Grado en Administración y Dirección de Empresas en el CES Cardenal Cisneros:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 del Real Decreto 1393/2007) y si el plan de ajustes no subsana las deficiencias encontradas.
- Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del título (RD 1393/2007 art. 28).
- Los establecidos en el Grado de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Complutense de Madrid, y que se señalan a continuación:
  - o A petición del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, de forma razonada si la titulación no supera 30 alumnos matriculados en tres años consecutivos. O bien a petición motivada y justificada del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.
  - o Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 10% durante cinco años, la Comisión de Calidad de Administración y Dirección de Empresas deberá analizar el interés profesional del título, y emitir un informe proponiendo acciones de mejora del título o su extinción.

El Centro se encargará de incorporar dichos criterios al Archivo documental del Título, que podrá ser objeto de control e inspección por la Oficina para la Calidad de la UCM.

La suspensión del Plan de Estudios será aprobada por el Consejo de Gobierno y se desarrollará según lo establecido en el artículo 28 del Real Decreto 1393/2007.

En caso de suspensión del Grado en Administración y Dirección de Empresas, el CES Cardenal Cisneros garantizará el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado los estudiantes hasta su finalización, a través, entre otros de los siguientes puntos:

- No admitirá matrículas de nuevo ingreso en el Grado de Administración y Dirección de Empresas.
- Se implantarían tutorías y acciones de orientación para los estudiantes repetidores.
- Se garantizaría el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa.

### **9.5.3. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad**

La Dirección del Centro de Educación Superior Cardenal Cisneros difundirá los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas entre la comunidad universitaria y especialmente a la Universidad Complutense de Madrid y a la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional), y documentales, y propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

En todo caso la información mínima que se difundirá sobre los resultados de seguimiento del SGIC de la Titulación incluirá:

- Memoria de actuación
- Plan de mejoras
- Informe de seguimiento de la Calidad de la Enseñanza y del profesorado.